



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATAREA DISCRIMINĂRII**  
**Autoritate de stat autonomă**

---

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

**HOTĂRÂREA NR. 35**  
**din 18.01.2017**

**Dosar: 314/2016**

**Petiția nr.:** 2611/22.04.2016

**Petent:** ...

**Reclamat:** CEC BANK

**Obiect:** refuz actualizare fișă client, criteriu domiciliu și categorie socială

**I. Numele, domiciliul sau reședința părților**

**I.1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului**

I.1.1. ...

**I.2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul părții reclamate**

I.2.1. CEC BANK

**II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare**

2.1. Petenta reclamă refuzul actualizării fișei de client de către angajata Băncii pe motiv că nu are bani în cont, nu are carduri și nici buletin de identitate. Petenta având domiciliul stabil în străinătate (S.U.A) cu reședința în România a prezentat ca și document pașaportul în vederea achitării cotelor restante de întreținere de la reședință prin transfer bancar, fiind obligată de către reclamată să schimbe domiciliul în țară.

De asemenea, petenta mai susține faptul că angajata respectivă a jignit-o, spunându-i că nu are decât 6 lei (șase) în cont, nu are carduri și nici buletin de identitate.

**III. Procedura de citare**

3.1. În temeiul art. 20, alin. 4 din **O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată, s-a îndeplinit procedura de citare.

3.2. Prin adresa cu nr. 2611 din 27.04.2016 a fost citată petenta, a fost invocată excepția de necompetență în ceea ce privește presupusul abuz săvârșit de către angajata Băncii, în sensul că nu i s-a actualizat fișă de client din motive invocate de către aceasta.

Prin adresa nr. 3157 din 19.05.2016, au fost citate părțile.

Prin adresa nr. 3158 din 19.05.2016 Consiliul a solicitat un punct de vedere de specialitate de la CEC Bank. Prin adresa nr. 3736 din 15 iunie 2016, acesta a înaintat punctul de vedere cu privire la aspectele sesizate.

## **IV. Susținerile părților**

### **4.1. Susținerile petentei**

4.1.1. Prin petiția înregistrată cu nr. 2611/22.04.2016 petenta sesizează Consiliul cu privire la faptul că directorul/angajat al Cec Bank a săvârșit un posibil abuz prin faptul că a refuzat actualizarea fișei de client pe motiv că a prezentat pașaport pentru cetățeni români cu domiciliul în străinătate, valabil eliberat de autoritățile competente române.

Petenta susține că în anul 2010 a deschis un cont în lei la CEC Bank, sucursala Victoria, cont prin care a făcut plăți prin transfer bancar-cote restante, întreținere, impozite. Menționează că nu are contul blocat, nu are bani, nu are credite, datorii la instituții financiare nebancale sau persoane fizice, nu are rate, nu a garantat cu casa niciodată, nu are litigii sau sechestrul.

În data de 14.04.2016 a mers să actualizeze fișa de client deoarece a primit o notificare de la CEC Bank prin care o informa de prevederile OUG nr. 97/2005 aprobată prin Legea nr. 290/2005 cu modificările și completările ulterioare privind evidența, domiciliul, reședința și actele de identitate ale cetățenilor români, actele de identitate cu care cetățeanul român își poate dovedi identitatea ca fiind: cartea de identitate, precum și cartea de identitate provizorie, buletinul de identitate aflate în termen de valabilitate.

Petenta cu această ocazie a dorit să depună suma de 800 lei în cont pentru a fi virate în contul Asociației de Proprietari drept cote restante pentru anul 2015.

Petenta susține că doamna director a refuzat actualizarea datelor de client și i-a interzis depunerea sumei în cont fără un motiv legal, acuzând-o că locuiește ilegal în România, că a locuit ilegal în SUA, că nu va mai putea face operațiuni în cont, dar că va trebui să plătească comisioanele de administrare a contului, fără să-i indice temeiul legal, ba chiar susține petenta și-a depășit atribuțiile și a întrebat cât mai are de achitat din restanța la întreținere, cât a achitat până acum, a făcut copii după pașaport pentru a-l depune la Oficiul Juridic împreună cu solicitarea petentei.

Petenta s-a deplasat la Centrala CEC Bank din Calea Victoriei unde a expus problema unui asistent al domnului președintelui care s-a deplasat împreună cu petenta la sucursala din Victoria unde a discutat cu doamna director fără a-i rezolva problema și fără să-i prezinte temeiul legal al împiedicării accesului la cont.

Petenta solicită Consiliului să constate abuzul în serviciu contra intereselor personale și constatarea discriminării pe criteriul de domiciliu.

### **4.2. Susținerile părții reclamante CEC Bank SA**

4.2.1. Prin adresa nr. 3735/15.06.2016, partea reclamată arată faptul că în data de 31.03.2015 petenta în calitate de client titular de cont curent, a fost notificată prin Scrisoarea nr. 827727/31.03.2015 pentru a i se aduce la cunoștință noul nivel al comisioanelor practicate de Bancă, ocazie cu care a fost invitată să își actualizeze datele cu caracter personal în vederea creșterii gradului de siguranță a operațiunilor bancare.

Totodată, i s-a adus la cunoștință faptul că, în cazul neactualizării datelor cu caracter personal, Banca își rezervă dreptul de a refuza executarea tranzacțiilor dispuse la ghișeele Băncii.

În data de 14.04.2016, petenta s-a prezentat la sediul sucursalei Victoria pentru actualizarea datelor cu caracter personal și efectuarea de operațiuni și s-a identificat cu pașaportul emis de către autoritățile române în data de 05.02.2010, cu termen de valabilitate până în 2019. În

cuprinsul acestuia, domiciliul petentei era menționat ca fiind S.U.A, fără a fi menționată adresa de domiciliu. Acest pașaport nu a fost însoțit de o legitimație de ședere în străinătate sau orice alt act similar eliberat de autoritățile străine prin care să se facă dovada stabilirii domiciliului în străinătate și din care să rezulte care este acesta.

Reclamata arată că potrivit legislației în domeniu, instituțiile de credit au obligația să adopte măsuri de cunoaștere a clienței care să le permită identificarea corespunzătoare a clienților și verificarea informațiilor oferite de aceștia, așa cum prevede Regulamentul de aplicare a Legii nr. 656/2002, republicată, cu modificările și completările ulterioare, respectiv art.3, art. 5 precum și art. 8 din Regulamentul Băncii Naționale a României nr.9/2008.

Prin punctul de vedere nr. 3736 din 15.06.2016, înaintat de către CEC BANK se susțin cele arătate mai sus de către CEC Bank SA-Sucursala Victoria, Sector 3.

## V. Motivele de fapt și de drept

5.1. **În fapt**, Colegiul director urmează a se pronunța asupra aspectelor sesizate respectiv, refuzul actualizării fișei de client de către angajata Băncii pe motiv că nu are bani în cont și carte de identitate, asupra afirmațiilor cu un posibil caracter discriminatoriu, precum și asupra excepției de abuz invocată din oficiu.

Referitor la excepția de abuz invocată din oficiu Colegiul director urmează să admită excepția invocată deoarece vizează aspecte prevăzute de codul penal, respectiv art. 297 privind abuzul, modalitatea de îndeplinire a actelor în exercițiul atribuțiilor de serviciu.

5.2. **În drept**, analizând faptele reținute în petiție, **Colegiul director** se raportează la Curtea Europeană a Drepturilor Omului, care, legat de articolul 14 privind interzicerea discriminării, a apreciat că diferența de tratament devine discriminare, în sensul articolului 14 din Convenție, atunci când se induc distincții între situații analoage și comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă. Instanța europeană a decis în mod constant că, pentru ca o asemenea încălcare să se producă, „trebuie stabilit că persoane plasate în situații analoage sau comparabile, în materie, beneficiază de un tratament preferențial și că această distincție nu-și găsește nicio justificare obiectivă sau rezonabilă.

5.3. În același sens, Curtea Europeană de Justiție a statuat principiul egalității ca unul din principiile generale ale dreptului comunitar. În sfera dreptului comunitar, **principiul egalității exclude ca situațiile comparabile să fie tratate diferit și situațiile diferite să fie tratate similar, cu excepția cazului în care tratamentul este justificat obiectiv.**

5.4. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată prin articolul 2 alin.1 din O.G.137/2000 cu modificările și completările ulterioare, republicată, Colegiul Director reține că pentru ca o faptă să fie calificată ca fiind faptă de discriminare, trebuie să îndeplinească cumulativ mai multe condiții:

a) Existența unui tratament diferențiat a unor situații analoage sau omiterea de a trata în mod diferit situații diferite, necomparabile.

b) Existența unui criteriu de discriminare conform. art. 2 alin. 1 din **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare**, republicată, cu modificările ulterioare. În speța de față,

c) Tratamentul să aibă drept scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a unui drept recunoscut de lege.

d) Tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a acelui scop să nu fie adecvate și necesare

5.5. Colegiul director este de opinie că în ceea ce privește **primul capăt de cerere**, respectiv, afirmațiile descrise în sesizare de petentă și anume că: **“nu am decât 6 lei în cont, nu am carduri**

și nici *bulletin de identitate*”, nu se probează. Potrivit înscrisurilor aflate la dosar, Colegiul director pornind de la premisa statuată prin principiul „*testis unus, testis nullus*” conform căruia nu este suficient un singur martor pentru a se stabili adevărul într-un proces, nu poate aprecia izolat forța probantă a afirmațiilor petentei, deoarece ele nu numai că nu pot fi coroborate dar nu sunt indicate niciun fel de mijloace de probă în acest sens. De altfel, Colegiul observă că petenta nu a indicat persoane care ar putea susține afirmațiile respective, sau orice mijloc probatoriu, inclusiv înregistrări audio-video. În acest sens, Colegiul nu poate reține din ansamblul situației de fapt și a înscrisurilor existente dosarului, probe care să ateste afirmațiile petentei în sensul celor cuprinse în plângerea formulată.

5.6. Colegiul director subliniază faptul că dreptul de a nu fi supus discriminării constituie unul dintre drepturile fundamentale într-o societate democratică, dreptul la egalitate constituind un drept cu aplicare imediată și nu progresivă având în vedere că discriminarea în sine este un afront adus demnității umane.

5.7. Tratamentul discriminatoriu are de cele mai multe ori ca scop însă și în situația în care nu vizează, poate avea ca efect, umilirea, degradarea sau interferența cu demnitatea persoanei discriminate, în mod particular, dacă acest tratament se manifestă în public. Tratând pe cineva mai puțin favorabil datorită unor criterii inerente sugerează în primul rând dispreț sau lipsă de respect față de personalitatea sa.

5.8. Însă raportat la dosarul în speță, Colegiul director nu poate reține din ansamblul situației de fapt și a înscrisurilor aflate la dosar, probe în sensul reținerii incidenței prevederilor O.G. nr.137/2000, republicată.

**5.9. Raportat** la cel de-al doilea capăt de cerere, respectiv refuzul actualizării fișei de client, Colegiul director reține că măsurile standard de cunoaștere a clienței, sunt obligatorii în vederea identificării clientului, precum și elementele minime ce trebuie obținute în cadrul procesului de identificare, așa cum arată la art. 5 alin.1 lit.a din cuprinsul Regulamentului de aplicare a Legii nr. 656/2002, republicată și la art. 8 din Regulamentul BNR nr.9/2008. care prevăd: art. 5 alin. (1) - Măsurile standard de cunoaștere a clienței sunt:

A) identificarea clientului și verificarea identității acestuia pe baza documentelor și după caz, de informații obținute din surse de încredere independente

- art. 8 alin. 1) Identificarea clienților persoane fizice are în vedere obținerea cel puțin a următoarelor informații:

- a) numele și prenumele și, după caz pseudonimul;
- b) data și locul nașterii;
- c) codul numeric personal sau, dacă este cazul, un alt element unic de identificare similar;
- d) domiciliul și, dacă este cazul, reședința;
- e) numărul de telefon, fax, adresa de poștă electronic, după caz;
- f) cetățenia;
- g) ocupația și, după caz, numele angajatorului ori natura activității proprii;
- h) funcția publică importantă deținută, în cazul clienților care sunt rezidenți în străinătate,

dacă este cazul;

- i) numele beneficiarului real, dacă este cazul;

Totodată, instituțiile de credit trebuie să procedeze la verificarea informațiilor solicitate/obținute, așa cum precizează la art. 8 alin. 2 și 3 din Regulamentul BNR nr.9/2008 în care se arată că:

„(2) Verificarea identității clientului se realizează pe baza documentelor din categoria celor mai greu de falsificat sau de obținut pe cale ilicită sub un nume fals, cum sunt documentele de identitate, emise de o autoritate oficială, care să includă o fotografie a titularului;

(3) Verificarea informațiilor prevăzute la alin. (1), care nu se pot proba cu documentele prevăzute la alin. (2), se va realiza prin orice metodă corespunzătoare, ca de exemplu prin observarea directă a locației la adresa indicată, prin schimb de corespondență și/sau accesarea numărului de telefon furnizat de client, prin verificarea informațiilor furnizate de client cu cele

Înscrise pe diverse facturi remise la plata clientului, fișe fiscal ori extrase de cont sau prin accesarea informațiilor publice”. Urmare celor precizate mai sus Colegiul director apreciază că față de petentă nu au fost săvârșite fapte de discriminare deoarece verificarea actelor de identitate a clienților este o practică justificată și legitimă a oricărei instituții de credit ce se aplică tuturor clienților/potențialilor clienți persoane fizice, cu respectarea prevederilor legale incidente, în vigoare, în materie.

5.10. Chiar în situația în care s-ar reține un tratament diferențiat, acest tratament este pe deplin justificat, în cazul petentei cu domiciliul în S.U.A, instituția de credit are obligația să aplice măsuri conform cerințelor de identificare specifice, astfel încât să se asigure că are posibilitatea, dacă este cazul, să furnizeze fiscoi American, prin autoritățile competente, informații referitoare la clienții cu cetățenie americană sau cu obligații fiscale față de S.U.A.

5.11. Această verificare a actelor de identitate a avut la bază considerente ce țin strict de prevederi legale pentru identificarea datelor în conformitate cu prevederile din Regulamentul BNR nr. 9/2008, precum și a prevederilor din Regulamentului de aplicare a Legii nr. 656/2008, republicată.

5.12. Astfel, în cazul petentei nu se poate reține existența unei fapte de discriminare pe motiv că petenta nu a prezentat un document precum Cartea de identitate sau orice alt document din care să reiasă adresa de domiciliu, petenta a prezentat un document (pașaport) în care nu era precizată adresa de domiciliu sau rezidență, potrivit prevederilor din Regulamentele specificate mai sus, prezentarea unui act de identitate/document fiind necesar în vederea actualizării fișei de client cu adresa respectivă.

Colegiul director nu poate reține că la baza refuzului a stat reaua voință, ci lipsa documentelor justificative în vederea reînnoirii datelor în fișa clientului.

5.13. Referitor la excepția de abuz invocată din oficiu cu privire la modalitatea de îndeplinire a actelor în exercițiul atribuțiilor de serviciu Colegiul director admite excepția pe motiv că aspectele sesizate în acest sens se încadrează în prevederile art. 292 din codul penal (interzicerea depunerii a unei sume de bani în cont, respectiv, virarea sumei către Asociația de Proprietari).

Față de cele de mai sus, în temeiul art. 20 alin. (2) din O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, **cu unanimitate de voturi** ale membrilor prezenți la ședință,

### COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. admite excepția de necompetență materială a C.N.C.D, pentru faptele considerate ca fiind abuz, invocată din oficiu;
2. faptele prezentate pe primul capăt de cerere, respectiv, afirmații precum „*nu are decât 6 lei în cont, nu are carduri și nici buletin de identitate*” în temeiul art. 20 alin.6 din OG 137/2000, se constată lipsa probelor concludente pentru a se reține o faptă de discriminare;
3. faptele prezentate pe cel de-al doilea capăt de cerere, respectiv refuz actualizare date fișa client nu sunt fapte de discriminare potrivit prevederilor O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată
4. clasarea dosarului;
5. se va răspunde părților în sensul celor hotărâte.

## VI. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

## **VII. Calea de atac și termenul în care se poate exercita**

Prezenta hotărâre poate fi atacată la instanța de contencios administrativ, potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor faptelor de discriminare, republicată și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.**

**Membrii Colegiului director prezenți la ședință :**

**BERTZI THEODORA – membru**

**DINCĂ ILIE – membru**

**HALLER ISTVÁN – membru**

**LAZĂR MARIA – membru**

**LUMINIȚA GHEORGHIU – membru**

**POPA CLAUDIA SORINA – membru**

**Data redactării 02.02.2017**

Motivele de fapt și de drept redactate de P.C.S. și V.F.

**Notă:** prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal, potrivit **OG 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.